Dopakal S.A.

[SERVICIO ATENCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES]

Es política de Dopakal S.A. ("Dopakal") buscar la máxima satisfacción de nuestros clientes demostrando nuestro compromiso con la excelencia de servicio. Para ello, el Directorio de Dopakal ha establecido los siguientes canales de comunicación para atender en forma eficiente los mismos:

- En nuestra oficina ubicada en Esteban Elena 6405, Montevideo, Uruguay: El Cliente dispondrá de formularios pre-impresos destinados para hacer sugerencias o reclamos. Los mismos una vez completados por el Cliente podrán ser entregados al personal de Dopakal disponible en nuestras oficinas.

- Vía correo electrónico: Descargando el formulario de la página web (www.trianacapitalpartners.com) y enviándolo por correo a la siguiente dirección: info@trianacapitalpartners.com

El Cliente recibirá una confirmación de recepción del reclamo incluyendo fecha, hora de recibido y número de identificación para su seguimiento. Una vez recibida la misma, será derivada al área o funcionario correspondiente. El Cliente recibirá una respuesta en un plazo no mayor a 15 días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Si la naturaleza del reclamo lo amerita a juicio de Dopakal S.A. dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al Cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso que para dar respuesta al reclamo se requiera de la participación de una institución del exterior, Dopakal podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de los quince días corridos, comprometiéndose a comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta. En este caso Dopakal hará sus máximos esfuerzos a efectos de dar respuesta dentro de los plazos esperados.

El Cliente no recibirá respuesta escrita si el reclamo es resuelto en forma inmediata a su favor. Se entenderá que ha sido resuelto en forma inmediata cuando sea resuelto dentro del plazo de tres (3) días hábiles.

En los demás casos, Dopakal deberá informar por escrito al Cliente –ya sea por nota o vía correo electrónico- el resultado de su reclamo. En caso que se entienda que el reclamo es injustificado Dopakal deberá informar al Cliente los motivos por los cuales entiende que el reclamo es injustificado informándole que tiene la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

A efectos de dar publicidad al presente mecanismo Dopakal pondrá el presente y los formularios de reclamo a disposición de los clientes en su oficina y en su página web: www.triancapitalpartners.com.

El Directorio de Dopakal designará a un responsable de la atención de los reclamos de los clientes, estando dicha persona comprendido en el régimen de personal superior.

El presente constituye el procedimiento de atención de reclamos de clientes a que refiere el artículo 208.7 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores dictado por el Banco Central del Uruguay.

***